

9. Садченко Е.В. Принципы и концепции экологического маркетинга: [монография] / Е. Садченко. – Одесса: Ин-т проблем рынка и экономико-экологических исследований, 2002. - 395 с.
10. Трет'яков С.В. Проблеми екологізації економіки України: [монографія] / С. Трет'яков. – Харків. Наукова думка, 2009. - 481с.
11. Харичков С.К. Страхование экологических рисков: принципы, экономический механизм / С.К. Харичков, И.А. Сааджан. – Одесса: Ин-т проблем рынка и экономико-экологических исследований, 2006.- 312с.

65.012.34:64.069.6:168.5

*Скоробогатова Т.Н., д.э.н., доцент,
ТНУ им. В.И. Вернадского, г. Симферополь*

К ВОПРОСУ О МЕСТЕ СЕРВИСНОЙ ЛОГИСТИКИ В СИСТЕМЕ НАУК

Одним из наиболее перспективных экономических направлений на сегодняшний день, несомненно, является логистика. Многогранный характер логистики обусловил множество трактовок термина. По нашему мнению, логистика – это наука и практика (деятельность в виде услуги) управления интегрированными потоками в системе определенного уровня, направленного на полное, качественное и своевременное обеспечение процессов производства и потребления с использованием инновационных технологий при оптимальных затратах.

Начиная разговор о логистике, большинство ученых указывает на греческое происхождение термина, его первоначальное использование в военном лексиконе и современное определение как учения об управлении потоками [1, с. 4-9; 2, с. 34-41; 3, с. 8-10; 4, с. 8, 18; 5, с. 20-22]. При этом, указывая на междисциплинарный характер логистики, лишь некоторые авторы определяют ее конкретную связь с другими науками. Например, Б.А. Аникин и Т.А. Родкина считают, что логистика связана с математикой, статистикой и рядом экономических наук [4, с. 19]. Данный тезис явно требует конкретизации. По мнению А.М. Гаджинского, логистический подход предполагает «необходимость решения задач в области техники, технологии, экономики и математики» [2, с. 57]. Соглашаясь с таким положением, следует отметить, что перечисленные предметные области имеют разный характер. Если экономика выступает базой логистики, то математика имеет прикладной характер по отношению к логистике как теории, а техника и технология – это, скорее, логистика – практика. А.А. Канке и И.П. Кошечкина выделяют четыре составляющие научной базы логистики: математика, исследование операций, техническая кибернетика, экономическая кибернетика и экономика [3, с. 32, 33]. Причем последняя классификационная группировка слишком разнопланова. Действительно, авторы включили сюда и имитационное моделирование, и управление персоналом, и бухгалтерский учет и т. п., что явно требует разобщения.

Все вышесказанное относится к традиционной логистике. Однако в настоящее время в качестве самостоятельного направления выделилась сервисная логистика как управление человеческими потоками. Такое название вполне обосновано. Как известно, согласно одному из аспектов логистика выступает в качестве услуги (сервиса). Сервисная логистика направлена на управление потоками потребителей, направляющихся к месту оказания услуги и организацию их рационального обслуживания. Идентификация указанного логистического направления, несомненно, предполагает обозначение смежных предметных дисциплин и выявление соответствующих связей.

Целью статьи является определение места логистики (и, в частности, сервисной логистики) в системе наук, установление ее связи с базовыми научными областями и выявление перспектив развития.

Как следует из определения, логистика – это, прежде всего, управление. Для традиционной логистики – это управление материальными, энергетическими, информационными и финансовыми потоками, для сервисной – управление человеческими потоками, направляющимися к месту потребления продукции, ресурсов и услуг (последний вариант наиболее распространен, поэтому в дальнейшем мы будем делать упор на нем). Следовательно, говоря о науках, смежных с логистикой, необходимо принимать в расчет те из них, которые связаны с самим управлением (общая теория управления и управленческие функции) и объектами управления. Для материальных потоков, в состав которых входят ресурсы (сырье и материалы), незавершенное производство, готовая продукция – это экономика предприятия, бухгалтерский и управленческий учет, управление

затратами, экономический анализ. Именно разработанные в них методики позволяют соблюдать такое правило логистики, как минимизация совокупных затрат. Кроме того, можно выделить ряд сопутствующих дисциплин, определяющих особенности хранения и транспортировки соответствующих объектов. Дисциплины, касающиеся информационных и финансовых потоков как объектов управления, имеют идентичные названия.

Непонятно, почему среди наук - соседей логистики учеными до сих пор не выделена физика, где значительное место отводится потокам. Используемые здесь термины: интенсивность, стационарность, прерывность (дискретность), равномерность, вязкость или текучесть (для ламинарных потоков), детерминированность или стохастичность – вполне могут применяться в логистике (на данные характеристики касательно лишь материальных потоков, но без ассоциации с физикой указывают А.И. Семененко и В.И. Сергеев [6, с. 154 - 157]).

Важнейшими «предметными партнерами» логистики являются теория систем и системный анализ (а также сопряженные учения о системе). Такое утверждение далеко не голословно, поскольку система выступает ключевым термином логистики. Не случайно многие авторы, например Е.В. Крикавский [8, с. 10; 9, с. 15], Д.Т. Новиков и И.А. Соколов [10, с. 32] определяют логистику применительно к управлению системой. Часть авторов идентифицируют саму логистику с системой управления. По мнению С.Б. Карнаухова, логистику можно рассматривать как систему управления процессом товародвижения [11, с. 35-68]; В.Е. Николайчук определяет логистику как систему планирования, управления и контроля потоковых процессов [12, с. 30]. Специальное исследование применения системного анализа в логистике представлено в работе Л.Б. Миротина и Ы.Э. Ташбаева [13]. На Первом Европейском конгрессе логистика представлена как «учение о системном планировании и контроле материальных, энергетических, информационных и пассажирских потоков, а также об управлении ими» [4, с. 18].

Отдельно хотелось бы отметить связь логистики с инноватикой. Ведь только инновационное развитие позволяет логистическим услугам конкурировать на международном и национальном рынках услуг.

Особый интерес вызывают науки, связанные с сервисной логистикой. Прежде всего, во внимание должны приниматься научные области, учитывающие активность данных потоков (например, общая наука социология и частная - конфликтология). Хотелось бы подчеркнуть связь сервисной логистики с политологией, поскольку направление человеческих потоков часто имеет политическую окраску (к примеру, митинги, демонстрации). С другой стороны, специфика человеческих потоков, среди которых можно выделить клиентов, пациентов, школьников или студентов, зрителей, пассажиров, демонстрантов, покупателей, посетителей, паломников, рекреантов (потребителей туристских и санаторно-курортных услуг) и др., обуславливает связь с учениями, определяющими ту или иную технологию обслуживания (подготовку и оказание услуги).

Поскольку человеческие потоки всегда предполагают обслуживание, есть основание утверждать, что с сервисной логистикой тесно связано новое научное направление, получившее название сервисный менеджмент. По мнению Т.Д. Бурменко, в его формировании основную роль сыграли маркетинг, операционный менеджмент, теория организации, управление человеческими ресурсами, управление качеством [7, с. 154 - 157]. Естественно, что все названные предметные области сопряжены и с сервисной логистикой, и, в первую очередь, это касается маркетинга.

Действительно, как мы уже указывали в своих работах, сервисная логистика имеет дело с прямым управлением и косвенным регулированием человеческих потоков. Причем косвенное регулирование касается исключительно человеческих потоков и основано на добровольности вхождения людей в поток. При этом прямое управление обычно направлено на конкретную группу людей, косвенное регулирование имеет менее определенный характер. Если прямое управление – это полностью «вотчина» логистики, то косвенное регулирование, задачей которого является привлечение потребителей, непосредственно связано с маркетингом. Такое положение обуславливает связи логистики с учениями, сопряженными с маркетингом, в частности исследующими конкурентоспособность товара (и предприятия) и выявляющими резервы ее повышения. Здесь хотелось бы отметить связь сервисной логистики с мерчандайзингом. Одним из сопряженных вопросов является расположение товаров одной группы вдоль линии или их концентрация на определенном участке, включающем отрезки нескольких линий. Критерием с точки зрения логистики является минимальное пересечение человеческих потоков, маркетинга – максимальное привлечение покупателей к товарам.

Нацеленная на управление человеческими потоками, сервисная логистика, естественно, связана с экономико-математическим моделированием. На первый взгляд по сравнению с традиционной

логистикой здесь область деятельности сужается (исключаются задачи по складированию и управлению запасами). Но такое положение правомерно только по отношению к основным управляемым потокам – человеческим. Однако материальные потоки, которые в традиционной логистике являются основными, здесь выступают сопутствующими. По отношению к ним решение указанных задач необходимо.

Задачи, касающиеся человеческих потоков, сводятся к их перемещению и распределению. Особенно актуальны данные задачи для потоков рекреантов. Ведь в отличие от большинства услуг, имеющих локальный характер, рекреационная услуга выступает предметом экспорта-импорта, что определяет движение рекреантов даже в мировом масштабе.

Человеческие потоки как объекты логистического управления выступают в виде пешеходов и пассажиров. В первом случае имеет место непосредственное управление человеческими потоками. Во втором - управление принимает опосредованный характер, так как предполагает регулирование движения транспортных средств. Причем, если пассажир сам ведет транспортное средство, можно говорить о непрерывном управлении именно его движением. В иных случаях управление человеческими потоками часто носит дискретный характер (когда касается пересадки людей с одного вида транспорта на другой) и сопрягается с управлением общественным транспортом, перемещающим пассажиров.

При управлении потоками людей необходимо принимать во внимание как их собственный состав (пол, возраст, регион проживания, профессию людей и т. д.), так и перечисленные выше роли, выполняемые потокообразующими элементами в зависимости от потребляемой услуги. Такие роли определяют цель движения людей. Причем для большинства из них задачей является «успеть»: для пассажиров – успеть ко времени отправки транспортного средства, для зрителей – успеть к началу представления, для школьников (студентов) – успеть к началу занятий, для большинства остальных потребителей услуг – успеть посетить сервисное предприятие в период его работы. В случае первичного посещения сервисного предприятия (например, зрителями, клиентами) задачей является и «найти». Эта же задача всегда стоит перед покупателями, ищущими необходимые товары.

Каждый вид человеческих потоков имеет свою специфику. Значительный интерес, например, представляют человеческие потоки в спорте, особенно когда необходимо управлять бегунами на длинных дистанциях и участниками соревнований по спортивному ориентированию.

Человеческий поток определяется указанными выше физическими параметрами. Он может быть условно-непрерывным (непрерывность рассматривается в долговременном периоде) и дискретным. В зависимости от постоянства интенсивности выделяются стационарные и нестационарные потоки. В большинстве случаев человеческие потоки являются неравномерными, поскольку они могут ускоряться, замедляться или останавливаться. Понятие вязкости потока (сопротивление перемещению одной части элементов относительно другой) в основном применимо к организованным группам как ламинарным потокам.

Одной из основных характеристик человеческих потоков является упорядоченность, определяющая их определенность (детерминированность) или случайность (стохастичность). Данное отличие, в первую очередь, касается рекреантов.

К особенностям рекреантов как потокообразующих элементов можно отнести их следующие характеристики:

1) рекреанты всегда выступают в роли и объектов управления, и объектов обслуживания, как при движении их к месту нахождения рекреационных ресурсов, выступающих базой услуг, так и при потреблении рекреационных услуг;

2) спектр услуг, оказываемых рекреантам очень широк, и управление потоками при каждом виде обслуживания имеет свою специфику;

3) в большинстве случаев оказание рекреационных услуг требует движения и продуцентов, и потребителей к месту их производства (получения);

4) при доставке всех рекреантов к месту обслуживания прямое управление потоками идентично, в процессе обслуживания управление потоками (и соответствующее обслуживание) для туристов и отдыхающих санаториев различаются;

5) в связи с длительностью процесса оказания (получения) рекреационных услуг ярко проявляется активность человеческих потоков.

Своеобразный вид человеческих потоков образуют паломники. Их перемещение к Святым местам часто определяется Днями памяти того или иного Святого. При этом паломники направляются к мощам Святого в Храме или к его могиле. В последнем случае должны быть предусмотрены соответствующие указатели, направляющие движение. В течение суток паломники

идут в Храмы в основном в соответствии с расписанием церковных служб. Если величина потоков паломников значительна, это должно учитываться при установлении маршрутов движения общественного транспорта населенного пункта. Отметим, что некоторые Храмы одновременно представляют собой памятники архитектуры и являются объектом осмотра для всех желающих. В этом случае происходит наложение потоков паломников и туристов. При их сопряжении возникает масса нюансов, которые необходимо учитывать.

При управлении потоками покупателей необходимо принимать во внимание их изменчивость. Величина потоков варьирует в зависимости от дня недели и времени суток, причем колебания определяются сезоном. Кроме того, возможно увеличение потоков покупателей отдельных товаров в определенные периоды: перед праздниками – это яства, перед началом учебного года – канцелярские товары и т. д.

Продолжая разговор о рекреантах, отметим, что они практически выполняют все названные выше роли потребителей услуг. Поэтому количество клиентов в каждом секторе сервиса в сезонный период в курортных городах и поселках значительно увеличивается: в состав потоков потребителей услуг входят и местные жители, и рекреанты (причем соотношение между данными видами потоков для потребителей разных видов услуг различно) (рис. 1).

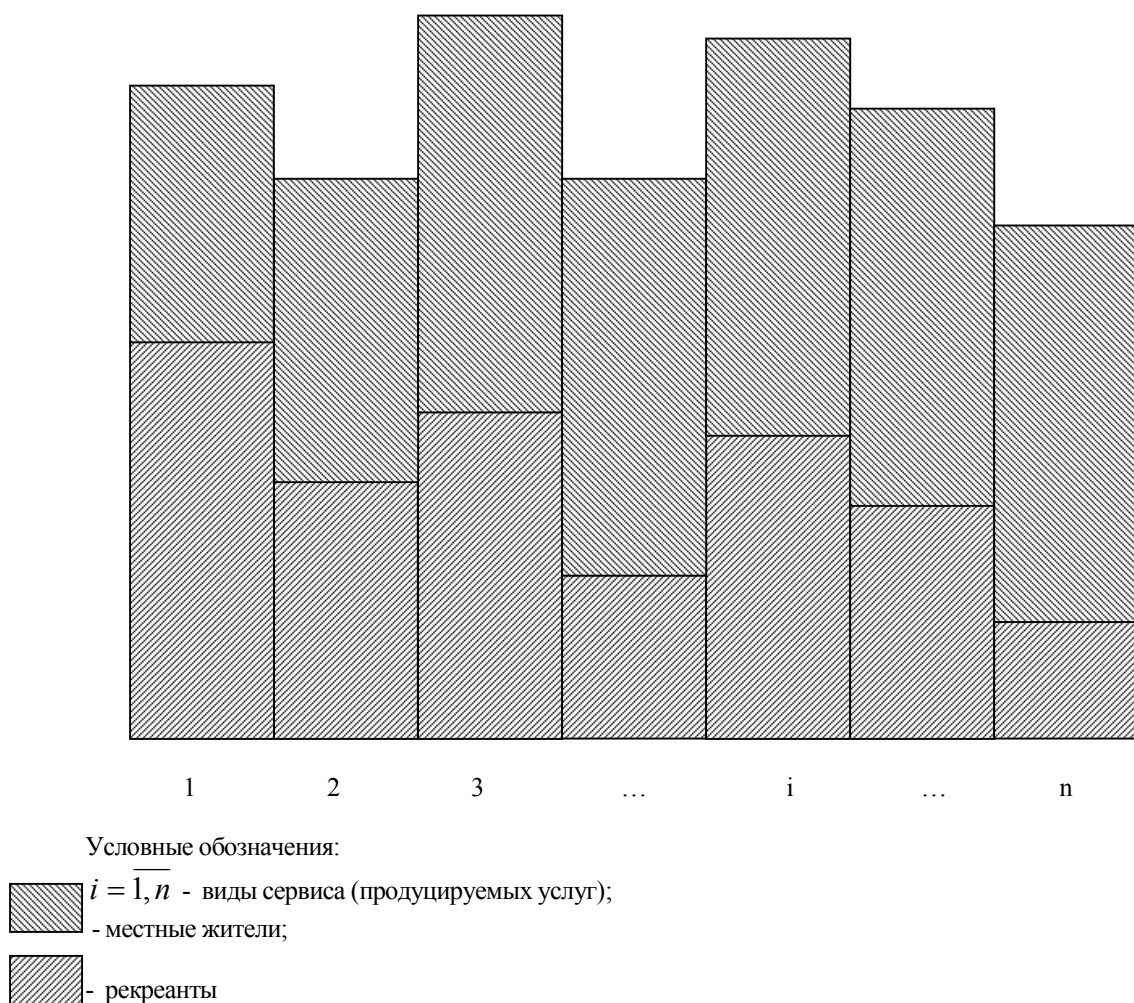


Рис. 1. Слагаемые потоков потребителей услуг в курортном регионе

Приведенный факт усложняет решение задач, касающихся ресурсного обеспечения. Особенно остро вопрос стоит в ресторанном хозяйстве, где сроки хранения большей части ресурсов ограничены.

Как известно, услугу можно рассматривать и в качестве процесса, и в качестве результата (продукта). В случае потребления большинства услуг важен результат (например, касательно транспортной услуги – это перемещение в искомое место), хотя нельзя сбрасывать со счетов и качество обслуживания. Исключением являются культурно-развлекательные услуги, где важен сам процесс их восприятия. Результатом может выступить повышение общего уровня индивида (конечно, если услуга несет интеллектуальную нагрузку), что положительно влияет на его социальный статус.

В процессе обслуживания, где имеется непосредственный контакт между субъектом и объектом услуги, возникают энергетические потоки, определяющие взаимообмен энергией (о чем, в частности, упоминает актриса А.С. Демидова [14, с. 172 - 173]). Особенно сильно это проявляется во время лекции, концерта (театрального спектакля). Поэтому уместно сказать, что сервисная логистика связана с психоэнергетикой.

Логистические системы, соответственно, здесь принимают вид логистических сервисных систем, и их функционирование существенно отличается от работы традиционных систем. Взаимосвязь традиционной логистической системы с окружающей средой отражается в последовательном движении элементов финансовых и материальных потоков сначала между системой и ее окружением (приобретение материальных ресурсов), а затем между системой и потребителем (реализация обработанных материальных ресурсов) (данный процесс описан в работе [4, с. 357, 358]). В логистической же сервисной системе кругооборот потоков можно представить в виде следующих этапов:

1. Подготовка (приобретение) материальных ресурсов, наем персонала, необходимых для обслуживания потребителей (исходящий финансовый поток).
2. Перемещение ресурсов к месту продуцирования услуги (входящие материальный и человеческий потоки).
3. Реклама предстоящей услуги (исходящий информационный поток).
4. Оплата потребителем предстоящей услуги (входящий финансовый поток).
5. Перемещение потенциальных потребителей для обслуживания в предприятии (комплексе) – ЛСС (входящий человеческий поток).
6. Обслуживание потребителей (внутренние человеческий и сопутствующие потоки).
7. Перемещение обслуженных потребителей к исходному пункту (исходящий человеческий поток).

Таким образом, связи сервисной логистики с другими научными областями обусловлены:

- 1) концепцией сервисной логистики как управлении человеческими потоками;
- 2) спецификой людей как потокообразующих элементов, прежде всего, их активностью и необходимостью постоянного обслуживания;
- 3) разнообразием ролей, принимаемых людьми в зависимости от потребления ими того или иного вида услуг.

Несомненно, что сервисная логистика имеет широкие перспективы развития. Они касаются как прямого, так и косвенного управления потоками. Относительно последнего аспекта укажем на необходимость разработки положений концепции управления потоками детей и особенно подростков во внеурочное время.

Наряду с сервисной логистикой развития требуют и ветви традиционной логистики. В настоящее время четко определилась информационная логистика. Однако выделение финансовой логистики носит, скорее, декларативный характер. Мало внимания уделяется энергетической логистике (управлению энергетическими потоками), что непозволительно в условиях ограничения топливных ресурсов. Необходимо выделить раздел логистики, исследующий природные и искусственные потоки различной субстанции, определяющий рациональное соотношение между ними. Углубление названных логистических направлений, несомненно, даст толчок к образованию связей логистики с новыми научными областями.

Литература

1. Альбеков А.У. Логистика коммерции / А.У. Альбеков, В.П. Федько, О.А. Митько. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 512 с.
2. Гаджинский А.М. Логистика / А.М. Гаджинский. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1998. – 228 с.
3. Канке А.А. Логистика – 2-е изд., испр. и доп. / А.А. Канке, И.П. Кошечкина. – М.: ИД «Форум» - ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
4. Логистика / Б.А. Аникин [и др.]; Под ред. Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. – 408 с.
5. Современная логистика: Пер. с англ. – 7-е издание. - М.: Изд. дом «Вильямс», 2002. – 624 с.
6. Семенов А.И. Логистика. Основы теории / А.И. Семенов, В.И. Сергеев. - СПб.: Издательство «Союз», 2001. - 544 с.
7. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: менеджмент / колл. авт.; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
8. Крикавський Є. Логістика: навч. посіб. / Є. Крикавський. – Львів: Вид-во Державного університету «Львівська політехніка», 1999. – 264 с.

9. Крикавський Є. Логістика. Для економістів: підруч. / Є. Крикавський.– Львів: Вид-во Національного університету “Львівська політехніка”, 2004. – 448 с.
10. Новиков Д.Т., Соколов И.А. Логистика туристического предприятия : учеб. пособ. / Д.Т. Новиков, И.А. Соколов. – М.: Изд-во Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова, 2006. – 72 с.
11. Карнаухов С.Б. Концепции логистики (системный анализ) / С.Б. Карнаухов.– М.: Изд-во Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова, 2003. – 162 с.
12. Николайчук В.Е. Логистика / В.Е. Николайчук – СПб.: Питер, 2001. – 160 с.
13. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э. Системный анализ в логистике: учеб. / Л.Б. Миротин, Ы.Э. Ташбаев. – М.: Изд-во «Экзамен», 2002. – 480 с.
14. Демидова А.С. В глубине зеркал / А.С. Демидова. – М.: Вагриус, 2008. – 352 с.

65.14

*Гонтарь Т.Н., аспирант,
ТНУ им. В.И. Вернадского, г. Симферополь*

ПРИМЕНЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ СРЕДСТВ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Эффективность и конкурентоспособность работы предприятий туристического бизнеса в Украине не может быть обеспечена без учета сложившихся в мире тенденций. Характерная для мировой экономики всеобъемлющая кооперация и глобализация рынков, подразумевает широкое сотрудничество и интеграцию между предприятиями туристического бизнеса. В связи с этим, стратегия развития каждого туристического предприятия должна ориентироваться на максимальное использование не только существующего туристско-рекреационного потенциала, но и на использование современных технологий управления, обеспечивающих дополнительные возможности повышения эффективности, такие как логистические информационные технологии. Сегодня уже недостаточно концентрировать усилия только на совершенствовании внутриоперационной деятельности предприятий, на базе систем класса ERP, CRM и др. Резервы эффективности предприятий, особенно предприятий туристической сферы, лежат в сфере интеграции предприятий, вовлеченных в предоставления туристической услуги. Такая концепция требует и новых подходов к управлению бизнес-процессами предприятий, и их реинжинирингу с учетом интеграционных процессов на рынке.

Решающий вклад в разработку теории и практики современного реинжиниринга и управления бизнес-процессами предприятия внесли американские специалисты М. Хаммер и Дж. Чампи, по их словам, реинжиниринг означает “создание компании заново” и определяется как “фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения существенных улучшений в таких ключевых для современного бизнеса показателях результативности: затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность” [7, с. 217]. Рассмотрению вопросов моделирования бизнес-процессов при внедрении информационных технологий посвящены также работы других зарубежных исследователей, таких как: М. Альбанезо [6, с. 75], Ф. Ванг, М. Арчер [8, с. 378].

Многогранно раскрыт вопрос процессного управления и реинжиниринга бизнес-процессов в работе российских авторов Мазур И.И., Шапиро В.Д., которые под процессным подходом к управлению понимают ориентацию деятельности предприятия на бизнес-процессы, а системы управления предприятия на управление как каждым бизнес-процессом в отдельности, так и всеми бизнес-процессами предприятия [3, с. 229]. А также в публикациях таких отечественных авторов, как Д.А. Черноморец [5, с. 19] который подчеркивает, что для эффективной реализации проекта по описанию логистических процессов необходимо изначально определиться со стандартом описания, при этом выбирать нужно между интеллектуальными стандартами, такими как IDEF или ARIS.

Вместе с тем, ряд аспектов этой многогранной области исследований не получил должного отражения в литературе. Недостаточно изучены вопросы разработки новых методических подходов, которые позволили бы реорганизовать предприятия с учетом потребностей развивающихся интеграционных процессов на туристическом рынке. Методика подобного рода должна подразумевать применение интеллектуальных стандартов моделирования логистических бизнес-процессов. Создание комплексной методики моделирования бизнес-процессов при построении